

INCUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LICORES

IMPLICACIONES EN LA INDUSTRIA LICORERA POR INCUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD

IMPLICATIONS IN THE LIQUOR INDUSTRY FOR BREACH OF QUALITY STANDARDS

Nury Correa Rincón

Ingeniera Industrial

Bogotá, Colombia

u6700966@unimilitar.edu.co

Artículo de Investigación

DIRECTOR

Ph.D. Ximena Lucía Pedraza Nájjar

Doctora en Administración – Universidad de Celaya (México)

Magíster en Calidad y Gestión Integral – Universidad Santo Tomás e Icontec

Especialista en gestión de la producción, la calidad y la tecnología - Universidad Politécnica
de Madrid (España)

Especialista en gerencia de procesos, calidad e innovación – Universidad EAN (Bogotá D.C.)

Microbióloga Industrial – Pontifica Universidad Javeriana

Auditor de certificación: sistemas de gestión y de producto

Gestora Especialización en Gerencia de la Calidad - Universidad Militar Nueva Granada

ximena.pedraza@unimilitar.edu.co; gerencia.calidad@unimilitar.edu.co



La U
acreditada
para todos

**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE INGENIERÍA
NOVIEMBRE DE 2019**

**IMPlicACIONES EN LA INDUSTRIA LICORERA POR
INCUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD****IMPLICATIONS IN THE LIQUOR INDUSTRY FOR BREACH OF
QUALITY STANDARDS****Nury Correa Rincón**

Ingeniera Industrial

Bogotá, Colombia

u6700966@unimilitar.edu.co

RESUMEN

El presente artículo surge con el fin de identificar cómo se lleva a cabo la producción y comercialización de bebidas alcohólicas bajo estándares de calidad establecidos en las buenas prácticas de manufactura de la industria licorera, y cómo estas actividades son vigiladas y supervisadas por diferentes entes de control que ayudan a que haya seguridad en dichas producciones. Sin embargo, se hace énfasis en aquellos productores informales que no aplican la normativa legal vigente y que fabrican bebidas alcohólicas falsificadas con materias primas de baja calidad, insumos no aptos para el consumo, y que a pesar de las situaciones y de las experiencias existentes de muchas organizaciones que han hecho las cosas sin ningún tipo de moralidad, siguen actuando de manera inescrupulosa y degradante afectando principalmente la salud del consumidor. Con este artículo se busca identificar cuáles son los factores principales de producción y comercialización que tienen en cuenta las empresas constituidas legal e ilegalmente y cuáles han sido las consecuencias que deben enfrentar las empresas que producen sin tener en cuenta la calidad en sus procesos. El análisis se llevó a cabo con la búsqueda en diferentes bases de datos de la Universidad Militar Nueva Granada, revisando artículos, libros, entre otros, que brindaran la suficiente información para el desarrollo de la investigación, esta información fue analizada mediante las cuatro perspectivas del Balanced Scorecard y de ella se sacaron las conclusiones más relevantes para cada una de las industrias mencionadas.

Palabras clave: Buenas Prácticas de Manufactura, Calidad, Bebida alcohólica, Bebida alcohólica falsificada, Estándares.

ABSTRACT

This article is developed in order to identify how the production and commercialization of alcoholic beverages is carried out under quality standards established in the good manufacturing practices of the liquor industry, and how these activities are monitored and supervised by different control entities which help to ensure security in these productions. However, emphasis is placed on those informal producers who do not apply in current legal regulations and who manufacture counterfeit alcoholic beverages with low quality raw materials, inputs not suitable for consumption, and which despite the existing situations and experiences of many organizations that

INCUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LICORES

have done things without any morality, continue to act in an unscrupulous and degrading way, mainly affecting the health of the consumer. This article seeks to identify the main factors of production and marketing that take into account the constituted companies legally and illegally and what have been the consequences that companies that face without taking into account the quality in their processes. The analysis was carried out with the search in different databases of the New Granada Military University, reviewing articles, books, among others, that would provide enough information for the development of the research, this information was analyzed through the four perspectives of the Balanced Scorecard and from it the most relevant conclusions were drawn for each of the mentioned industries.

Keywords: Good Manufacturing Practices, Quality, Alcoholic Beverage, Counterfeit Alcoholic Beverage, Standards.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años se ha visto un crecimiento en la industria licorera, la cual aporta un porcentaje significativo al desarrollo de la economía del país, sin embargo, en la sociedad ha aumentado el número de personas y empresas que comercializan licor que no cumple con las medidas sanitarias establecidas por entes de control. Se han disparado las alertas en materia de ilegalidad y evasión de impuestos, realización de actividades ilícitas, que perjudican al entorno. En la cúspide de este negocio se encuentran personas inescrupulosas a las que no les interesa cumplir estándares mínimos de calidad exigidos por la ley en lo que se refiere al producto, no realizan control alguno generando competencia deshonestas respecto a empresas que se dedican a la producción y que establecen prácticas legales en la industria licorera, ofreciendo productos estandarizados, inocuos, gestionando acciones responsables, pagando impuestos, certificándose y cumpliendo con todas las exigencias, regulaciones y normativa exigida.

Es importante que existan entes de control que ejerzan funciones de inspección y vigilancia a las empresas productoras y distribuidoras de productos alcohólicos, además que garanticen un cumplimiento mínimo de buenas prácticas de manufactura, condiciones salubres y documentales exigidos por el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos INVIMA conforme a lo establecido en el Decreto 1686 de 2012, y demás reglamentación

INCUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LICORES

expedida por el gobierno territorial. Entre sus funciones se deben establecer sanciones necesarias de acuerdo a las infracciones generadas, así mismo, ser cada vez más estrictos con las directrices establecidas, instaurando normas técnicas de calidad que ayuden a tener seguridad en el producto a consumir, definiendo estándares de satisfacción y cumplimiento.

No obstante, a pesar de los desastres que genera la industria licorera ilegal, se evidencia que el gobierno nacional es muy flexible con estos establecimientos que quebrantan la normativa aplicada en su objeto, no se toman en ellas las medidas necesarias por infringir la reglamentación, dado que hasta febrero del año 2017, las industrias tenían plazo para certificarse en buenas prácticas de manufactura, sin embargo, hubo empresas que desobedecieron y no alcanzaron a obtener el porcentaje de cumplimiento de los requisitos exigidos. Debido a esto, el gobierno amplió la fecha para que las empresas alcanzarán a certificarse y no fuera necesario clausurar sus instalaciones y por ende reducir la producción en esta industria.

Las compañías productoras e importadoras de bebidas espirituosas tendrán dos años más para acreditar la aplicación de buenas prácticas de manufactura (BPM) de sus productos. De no ser así, no hubieran podido comenzar a disfrutar de las facilidades que les da la nueva Ley de Licores para llegar a las regiones (CESGIR, 2017, párr.1).

Por consiguiente, estas acciones permisibles dan autonomía e independencia para que empresas deshonestas tengan más tiempo de ocupar el mercado con producto mucho más económico que los producidos bajo normas de calidad, dado que no perciben la carga impositiva de los impuestos, seguimientos, exigencias sanitarias, legales y de vigilancia, arriesgando la salud del consumidor, a causa del uso de materias primas de baja calidad y no garantizadas. El mercado del licor adulterado siempre parte de los riesgos, debido a que estos establecimientos no se constituyen legalmente como empresas que cuenten con infraestructura, métodos, maquinaria,

INCUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LICORES

personal, equipos e instrumentos, controles, entre otros, que ayuden a que haya una mejor gestión y compromiso por parte de los productores.

Para las empresas que se certifican en buenas prácticas de manufactura o ISO 9001:2015, es muy arduo competir con precios de venta de establecimientos ilegales, los cuales no cuentan con calidad en la fabricación y distribución de sus productos. Las organizaciones legalmente constituidas invierten su capital en infraestructura, personal especializado, capacitado y entrenado, mantenimientos, calibraciones y certificaciones de equipos e instrumentos, documentos operativos, materias primas e insumos certificados y demás condiciones para garantizar que el producto fabricado no ponga en riesgo la salud del consumidor. Caso contrario en las empresas ilegales, las cuales producen sin control interno ni externo, teniendo libertad para manufacturar en grandes cantidades y distribuir en sitios en los que pueden ofrecer un precio bajo y poner en riesgo la salud de los consumidores. Y claro está, evadiendo impuestos, que podrían ser utilizados para mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos.

Por otro lado, se encuentra el compromiso de las empresas que lograron la certificación en buenas prácticas de manufactura, aquellas que desean la existencia de un mercado competitivo pero honesto, compañías que implementan procesos robustos y precisos, visualizando un mejoramiento continuo en sus procesos, productos y optimización de costos.

Es por esto que se buscó darle respuesta a la pregunta problema: ¿Qué consecuencias se generan en la industria licorera por el incumplimiento de estándares de calidad en la producción de bebidas alcohólicas? Esta es la pregunta que quizás muchos productores de bebidas alcohólicas deberían cuestionarse debido a lo evidenciado en las prácticas empleadas en los procesos productivos y de comercialización, en los cuales lo único que es vital para ellos es el dinero.

INCUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LICORES

Este trabajo sirvió para realizar un análisis exhaustivo sobre prácticas apropiadas e inapropiadas en la industria licorera, mediante el cual se utilizaron los conocimientos del autor, obtenidos durante las lecciones dadas por los instructores, y su experiencia en la industria licorera, por lo cual se establecieron criterios de búsqueda e información relevante definida en los estándares del sistema de gestión de calidad.

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación se llevó a cabo analizando la información publicada en diferentes fuentes realizando comparativos entre las ventajas y desventajas financieras, en procesos, productos, clientes y demás presentes en las compañías que fabrican y comercializan bebidas alcohólicas en Colombia, ya sean conformadas legalmente o no. Detallando las repercusiones y conflictos que han tenido que enfrentar las dos industrias en los últimos cinco años y que se siguen presentando, sin importar los métodos empleados en la producción de licores.

Para comenzar la investigación, se realizó una revisión en las diferentes bases de datos de la Universidad Militar Nueva Granada. Para lo cual se utilizaron libros, artículos, tesis, monografías etc. Los cuales ofrecieron la información requerida para dar respuesta a la pregunta problema analizado. Una vez se hizo un estudio y revisión general, se prosiguió a seleccionar textos que se encontraron completos, originales, actualizados y que hablaran de temas relacionados a la industria licorera. Posterior a esta clasificación de material útil para la investigación, se contextualizó y se comenzó a escribir detalladamente sobre el tema principal de una forma argumentativa. Se extrajo y recopiló toda la información veraz y oportuna que fortaleciera de manera significativa el tema de investigación.

Seguido de la determinación y análisis de los textos seleccionados y comprendidos, se tuvo información suficiente que permitió sustentar el objeto de estudio y constatar la veracidad

INCUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LICORES

de los datos. Con el fin de tener una investigación más completa, se tuvo en cuenta normativa aplicada a la industria licorera, desde decretos hasta resoluciones emitidos por entes de control, partiendo del uso de técnicas de análisis de la información cualitativas como la técnica de Categorización, mediante la cual se obtuvo la información más robusta, esta se analizó, organizó y se generaron reflexiones y argumentos que sustentaron la investigación.

Durante la categorización realizada a las industrias licoreras se tuvo en cuenta el siguiente paso a paso:

1.-Se llevó a cabo un determinado análisis conceptual de diferentes industrias licoreras activas en Colombia.

2.- Se distinguieron diferentes actividades relacionadas con la producción y comercialización de bebidas alcohólicas.

3.- Se determinó mediante las perspectivas del Balanced Scorecard cuáles eran los factores por medio de los cuales los productores realizaban sus actividades productivas, para lo cual se tuvo en cuenta la información encontrada en las diferentes bases de datos, artículos, libros consultados. De la información hallada se rescató:

Industrias que se constituyeron legalmente, que pagaron al gobierno los debidos impuestos por grado de alcohol producido, que fabricaron con estándares de calidad utilizando materias primas aprobadas, procesos organizados y estandarizados, capacitaron, motivaron y entrenaron a su personal, y comercializaron con documentos correspondientes para responder ante cualquier ente controlador y eventualidad presentada. E industrias constituidas bajo la ilegalidad, que no cumplieron los mínimos estándares de producción utilizando materias primas que ponen en riesgo la salud del consumidores, insumos fuera de criterios de aceptación,

INCUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LICORES

procesos falsificados, personal incompetente, desmotivado, sin conocimiento suficiente para desarrollar las labores, entre otros.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Durante la investigación realizada se identificaron malas prácticas de producción y comercialización usadas en industrias constituidas ilegalmente y se realizó comparativo con las buenas prácticas usadas por industrias constituidas bajo la legalidad que tienen en cuenta la calidad en sus procesos.

Se pudo ver que muchas empresas corruptas se niegan a cumplir con las buenas prácticas de manufactura aplicadas a licores, establecen y usan actividades repudiables para la fabricación de éstos productos, las cuales afectan la salud de los consumidores; por ejemplo en Antioquia se encontraron industrias que usaban agua del sanitario para la fabricación de sus bebidas alcohólicas, también existían evidencias de que el envase primario usado para envasar las bebidas era de segunda y no contaba con controles de calidad, certificados de migración, fichas técnicas o simplemente documentos que respaldaran clasificación de proveedores de los insumos usados para la fabricación, en algunos envases se encontraron excretas de ratón y hasta polvos químicos compuesto por sustancias venenosas, ninguno de los productos encontrados presentaba registro sanitario, es decir, estos productores no tenían la seguridad para comercializar estos productos.

Es evidente que falta control y regulación por parte de entes de vigilancia. Dentro de las malas prácticas encontradas en diferentes fuentes llamó la atención la poca importancia que se le da a los insumos empleados en la fabricación de estas bebidas; se pudo identificar que el alcohol usado para la producción de licores debe contar con ciertas especificaciones y características para su uso, lo cual no es válido ni importante para algunos productores. Sobre el alcohol etílico

INCUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LICORES

existe un monopolio en cada departamento, el cual bajo la ilegalidad se comercializa por debajo de cuerda sin importar los riesgos que se puedan generar en la salud del consumidor. En efecto, hay poco control sobre la venta, importación y comercialización de alcohol etílico.

Así mismo, la normativa y exigencias en cuanto a la distribución y consumo no están unificadas en todas las partes del país permitiendo que el contrabando siga creciendo y expandiéndose cada vez más, dando paso a la falsificación y adulteración de este tipo de bebidas.

Los daños ocasionados por el mercado ilegal son impactantes, afectando la economía, la salud pública y la imagen del país. Periódicamente se incautan demasiadas producciones que no cumplen con calidad, por sus materias primas, documentos, maquinaria, registros sanitarios etc.

Al realizar un análisis general de las empresas que no aplican ningún control a su producción y comercialización versus las industrias que son vigiladas y supervisadas, se pudo identificar cuáles son los procesos que realizan para funcionar adecuadamente.

Para llevar a cabo este análisis se usó la herramienta del Balanced Scorecard o cuadro de mando integral, el cual es una herramienta de gestión organizacional que mide los factores financieros y no financieros de las actividades ejecutadas en las empresas y que muestran los resultados de sus operaciones y procesos. En ésta herramienta se tienen en cuenta cuatro perspectivas que buscan dar cumplimiento a la misión, visión y estrategia de la organización.

El Balanced Scorecard se enfoca principalmente en tres principios que garantizan su vinculación con la estrategia de la organización, enfocados en la relación causa- efecto, inductores de la actuación, vinculación con las finanzas.

Dentro de las 4 perspectivas se encuentran: financiera, cliente, proceso, formación y crecimiento, cada una de éstas tiene objetivos a los cuales se dirige su atención. En cuanto a la perspectiva financiera busca un incremento en los ingresos de la organización, alcanzar los

INCUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LICORES

niveles de utilidad, reducir costos de procesos, aumentar la productividad, entre otros. La segunda perspectiva es la del cliente en la cual se busca aumentar la satisfacción de los consumidores, crear relaciones duraderas entre cliente – empresa, generar seguridad y tranquilidad al comprar los productos, tener mayor cuota en el mercado, mejorar adquisición, retención y rentabilidad de clientes, crear lealtad y satisfacción en los segmentos enfocados.

La tercera perspectiva está enfocada a los procesos la cual busca tener una investigación de mercados constante con el fin de mejorar el posicionamiento, ofrecer servicios de mayor valor para los clientes, tener excelente calidad en el servicio, generar la máxima seguridad y protección de la empresa, en ésta perspectiva se puede identificar 3 procesos principales que buscan generar un potencial diferenciador en la organización, entre estos se encuentra: Innovación la cual se basa en la identificación de la necesidad del consumidor, mercados, y creación de productos; como segunda está el proceso de operaciones el cual busca la construcción de productos con calidad, bajo costo y tiempos controlados, y como tercero se encuentra servicios post-venta el cual se basa en ofrecer el mejor servicio al cliente, y lo más importante satisfacer las necesidades del consumidor.

Como última perspectiva se encuentra aprendizaje y crecimiento, la cual busca propiciar un clima de satisfacción que favorezca la innovación por parte de los empleados de una organización, desarrollando una cultura de aprendizaje en la empresa con el fin de que los colaboradores aprovechen al máximo los conocimientos brindados por la compañía y puedan desarrollar ciertas habilidades y destrezas; todo esto apuntando al objetivo de aumentar la productividad. Para un desarrollo eficaz de esta perspectiva se tienen en cuenta tres categorías: capacidades de los empleados, sistemas de información y motivación, empoderamiento y alineación.

INCUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LICORES

Según estas cuatro perspectivas y su relación con las industrias se determinó qué características son importantes y cuales pasan desapercibidas en la industria licorera en Colombia. A continuación se describe lo encontrado en los diferentes documentos revisados durante la investigación:

Perspectiva financiera: Se pudo encontrar que en su mayoría, los fabricantes de bebidas espirituosas evaden el pago de impuestos al gobierno establecidos por grado de alcohol, los cuales cada año aumentan perjudicando grandemente a las comercializadoras de bebidas alcohólicas que trabajan con cumplimiento de buenas prácticas de manufactura. Estos elevados costos ayudan a que exista mayor ilegalidad, y que muchos productores evadan esta responsabilidad de pago, generando productos de baja calidad y costos de producción por el piso lo cual ayuda a ofrecer el producto a un precio poco competitivo.

Perspectiva del cliente: al hablarse de la ilegalidad se pudo identificar que los principales clientes de este mercado corresponden a hoteles, tiendas de barrio o comercio de venta directa, restaurantes, bares, casinos, grandes superficies. etc. Los cuales son cómplices de los productores ilegales, al vender este tipo de bebidas. Estas actividades generan en el consumidor desconfianza, inseguridad, desprestigio de los lugares distribuidores, mala reputación por comprar en lugares no aptos y hasta la muerte en algunas oportunidades.

En el caso de las empresas legales su principal objetivo apunta a la satisfacción del cliente, a mejorar cada vez su imagen ofreciendo un producto que exceda las expectativas del consumidor final y que traiga como resultado reconocimiento, relaciones duraderas con los clientes, seguridad y confianza, y ante todo una excelente rentabilidad, la cual permita una amplia participación en el mercado, creando valor en el consumidor, generando recordación , teniendo tiempos de entrega establecidos, dando respuestas oportunas a la retroalimentación del

INCUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LICORES

cliente , es decir, aceptando y respondiendo a las diferentes quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y demás que el cliente quiera expresar. Y de esta forma ampliar su demanda de clientes y mercados.

Perspectiva de procesos: En la producción de bebidas adulteradas los procesos que se usan ponen en riesgo la salud del consumidor, ya que no existe el mínimo control por parte de entes de vigilancia como lo es el Instituto Nacional de Vigilancia y Alimentos INVIMA, el cual es el mayor ente de control que supervisa la producción de alimentos y bebidas en Colombia. Al no realizar las inspecciones correspondientes se pasan por alto las diversas actividades ejecutadas durante la fabricación de estas bebidas alcohólicas. Entre estas actividades se encontraron la mala clasificación de proveedores, seguido de la falta de mantenimientos y calibraciones a equipos e instrumentos utilizados en cada una de las etapas del proceso tales como enjuague y limpiado de las botellas, re-ensado, etiquetado, estampillado, almacenamiento y comercialización.

En el caso de las empresas que buscan la satisfacción del cliente y que realizan sus labores bajo la legalidad se llevan a cabo las actividades en un orden. Lo primero que realizan es el estudio de mercado en el cual pueden distribuir sin problema los productos, ofrecer servicios de mayor valor para los clientes, obtener certificaciones y reconocimientos, garantizar seguridad en sus procesos. Se lleva a cabo un diseño del producto y planeación estratégica, mediante la cual se controlan las cantidades y lotes a producir sin necesidad de pagar inventarios sobrevalorados, coordinando y estableciendo un plan de trabajo en el cual se definen las acciones a realizar según el ciclo PHVA, Controlar maquinarias y equipos usados durante el proceso productivo, llevar los correspondientes formatos y registros para realizar la trazabilidad correspondiente, actualizar constantemente programas de saneamiento básico lo cual permite

INCUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LICORES

control permanente sobre cada una de las labores realizadas durante toda la etapa del proceso productivo.

Por otro lado estos procesos cuentan con suministro permanente de materias primas de proveedores confiables, supervisados, a los cuales se les han realizado auditorias para su selección, cuentan con transportes autorizados, puntos de comercialización propias legalmente constituidas, y sobre todas las cosas cuentan con el respaldo legal lo cual les impulsa a mejorar su desarrollo empresarial.

Perspectiva de aprendizaje y crecimiento: El personal contratado por las empresas ilegales es informal, el cual no tiene conocimiento alguno del tema de licores, son trabajadores que cumplen un horario y saben obedecer. No reciben ningún tipo de capacitación, motivación, entrenamiento ni nada por el estilo, ya que es algo superficial, en lo cual los productores no invierten tiempo productivo.

En el caso de las empresas formales el talento humano es un factor muy importante, ya que ellos son el capital más valioso en una organización. Invertir recursos en su formación, hace que sus conocimientos y sus buenas actitudes sean usadas dentro de la compañía, lo cual genera mayor eficiencia en los procesos al dotar a los colaboradores de nuevas habilidades, e incluso sirve para maximizar su potencial y formar profesional en temas industriales. Adicional, estas actividades generan un clima laboral más agradable, cómodo, los trabajadores se sienten a gusto al saber que su desarrollo es algo relevante para la organización.

Al llevar a cabo programas integrales de talento humano dentro de una compañía se generan grandes beneficios para ambas partes, trabajadores y compañía. El fin de llevar a cabo estas inversiones es crear grandes ventajas competitivas, lograr esa visión tan anhelada, alcanzar las metas financieras, alinear los objetivos de la empresa con el enfoque de los trabajadores,

INCUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LICORES

mantenerlos motivados, empoderados y alineados al propósito principal de la organización, el cual siempre va a ser ganar.

Una vez realizado el análisis de la documentación consultada, enfocada a las prácticas de producción y comercialización en la industria licorera bajo las perspectivas del Balanced Scorecard, se prosiguió a identificar los efectos y consecuencias obtenidos en la industria licorera por la realización de actividades sin estándares mínimos de calidad. Dentro de éstos se encontró que debido al incumplimiento legal, principalmente al Decreto 1686 de 2012 el cual define las prácticas permitidas en la elaboración y comercialización de bebidas alcohólicas y al Decreto 3466 de 1982, el cual establece las condiciones de cumplimiento para aquellas personas que fabrican y comercializan alimentos para consumo humano. Entre otras normas, las empresas incurrir en multas, cárcel, sanciones y hasta cierre de los establecimientos.

Otro efecto que genera la comercialización de licor falsificado o adulterado es la reducción y descenso en las ventas nacionales generada por empresas formales, lo cual, no solamente afecta a estas compañías, sino la economía del país. Algunas empresas legales han tenido que cerrar sus establecimientos debido a la falta de clientes, los cuales se han enfocado en la compra de licores más económicos, pero perjudiciales para la salud del consumidor.

A pesar de que las consecuencias generadas por la comercialización de bebidas adulteradas son drásticas, la certificación en buenas prácticas de manufactura no tuvo gran acogida en el sector licorero, ya que los productores se centraron en otros temas que para ellos era de mayor importancia, haciendo énfasis en el ámbito tributario enfocado principalmente a la entrada en vigencia de la Ley 1816 de 2016 que aumentó los impuestos para licores y que generó polémica en todos los sectores de producción debido a la afectación económica en la industria.

INCUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LICORES

Y es que sin importar el enfoque que le dé el productor, el tema de las bebidas alcohólicas siempre ha generado discusión, ya sea por el pago de impuestos al gobierno, los contratos de participación en el mercado, el cumplimiento de estándares, en fin; es una industria difícil de adaptarse al cambio, es un sector que siempre genera controversia, que debido a tanta reglamentación, constantemente crea objeciones, es un mercado difícil de manejar, que si no aplica los controles adecuados genera producciones riesgosas para la seguridad y salud del consumidor, una industria que no ofrece garantías debido a las deficientes e insuficientes condiciones en materia de higiene y calidad, que al incumplir con estándares inocuos da como resultado productos que no están libres de contaminantes, que tienen escasos controles de proceso, ausencia de análisis de laboratorio, deficiencia en la trazabilidad, y por consiguiente baja factibilidad en la implementación de un sistema de Gestión de la Calidad e Inocuidad.

A lo largo de la historia se han llevado a cabo diferentes operativos de vigilancia y control decomisando y destruyendo licor adulterado y fraudulento, que no cumple con su respectivo rotulados, legalidad del producto, autenticidad, grado alcohólico, que es tóxico para el consumidor. Los criminales que tienen que responder por estos actos son judicializados, además vender licor adulterado se clasifica como intento de homicidio y hasta puede aplicarse a sus inmuebles la figura de extinción de dominio.

CONCLUSIONES

Se pudo concluir que una empresa que produce bajo los mínimos estándares de calidad, controlando sus procesos, capacitando a su personal y generando confianza, satisface con mayor probabilidad al consumidor final, llegando a superar sus expectativas.

INCUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LICORES

Se evidenció que como consecuencia de las malas prácticas realizadas por empresas ilegales se incurre en diferentes riesgos económicos, legales y hasta penales, debido a que no se produce, ni se comercializa teniendo en cuenta la reglamentación vigente, lo que genera inconformidad en el cliente y afectación al consumidor final.

Se aprovechó la documentación revisada para hacer un paréntesis en cuanto al consumo de bebidas alcohólicas, las cuales deberían ser más vigiladas por aquellos entes de control responsables de estos productos, debido a que existe demasiada flexibilidad legal generando oportunidades a productores falsos y sin escrúpulos que se enfocan únicamente en generar ingresos, sin importar el daño que puedan ocasionar a la salud del consumidor. Se pudo evidenciar que es mucho más fácil identificar las ventajas en una empresa que cumple con las exigencias de ley, y que desde la perspectiva de cliente se puede ayudar a que estas producciones disminuyan.

Este trabajo sirvió para identificar aquellas fallas que se pueden ocasionar en la industria por no tener una buena planeación y control en los procesos productivos, ya que si el enfoque no va dirigido a generar un producto de calidad, que sobrepase las expectativas de los cliente, los resultados percibidos no van a ser positivos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Advierten sobre producción y venta de licor adulterado en Colombia. (2018, Prensa Latina,

Recuperado de <http://ezproxy.umng.edu.co:2048/login?url=https://search-proquest-com.ezproxy.umng.edu.co/docview/2160601633?accountid=30799>

Autoridades hallaron sustancias tóxicas en licor adulterado en Mosquera. (2014, El

Espectador, pp. n/a. Recuperado

INCUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LICORES

de <http://ezproxy.umng.edu.co:2048/login?url=https://search-proquest-com.ezproxy.umng.edu.co/docview/1634863238?accountid=30799>

BPM: hacia una producción inocua, higiénica e innovadora: Las buenas prácticas de manufactura (BPM) son unas normas para los laboratorios que garantizan productos naturales sin efectos adversos. (2019). Portafolio, Recuperado

de <http://ezproxy.umng.edu.co:2048/login?url=https://search-proquest-com.ezproxy.umng.edu.co/docview/2261104060?accountid=30799>

Cesgir. (2017). Más plazo a licoreras para acreditar buenas prácticas de producción. Portafolio, n/a. Recuperado de <http://ezproxy.umng.edu.co:2048/login?url=https://search-proquest-com.ezproxy.umng.edu.co/docview/1953591035?accountid=30799>

Control a licores ilegales. (2018). Portafolio, Recuperado

de <http://ezproxy.umng.edu.co:2048/login?url=https://search-proquest-com.ezproxy.umng.edu.co/docview/2134272208?accountid=30799>

Denning Steve. (2012). what killed Michael porter's monitor group? the one force that really matters. Recuperado de: <https://www.forbes.com/sites/stevedenning/2012/11/20/what-killed-michael-porters-monitor-group-the-one-force-that-really-matters/#45a9f5dc747b>

Economista, E. (2015, De 43%, la venta ilegal de licores. Economista, pp. n/a. Recuperado de <http://ezproxy.umng.edu.co:2048/login?url=https://search-proquest-com.ezproxy.umng.edu.co/docview/1692023299?accountid=30799>

El trago amargo de la Licorera de Caldas. (2015, El Espectador, pp. n/a. Recuperado de <http://ezproxy.umng.edu.co:2048/login?url=https://search-proquest-com.ezproxy.umng.edu.co/docview/1648782771?accountid=30799>

INCUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LICORES

Firman acuerdo para combatir comercio ilegal de vinos y licores. (2015, Notimex, pp. n/a.

Recuperado de <http://ezproxy.umng.edu.co:2048/login?url=https://search-proquest-com.ezproxy.umng.edu.co/docview/1691998795?accountid=30799>

García, M. (2016, Temen comercio ilegal por impuesto al alcohol. El Norte, pp. 2. Recuperado

de <http://ezproxy.umng.edu.co:2048/login?url=https://search-proquest-com.ezproxy.umng.edu.co/docview/1847763765?accountid=30799>

Gabriel Esteban González Espitia, Kimberly Alamet Farfán Trujillo, & Ever Ángel Fuentes

Rojas. (2019). Desarrollo de un sistema de gestión de almacenamiento para empresas productoras de vino (caso-bodegas añejas ltda). Revista De Ingeniería, Matemáticas Y Ciencias De La Información, 6(11), n/a. Recuperado de

<http://dx.doi.org.ezproxy.umng.edu.co/10.21017/rimci.2019.v6.n11.a56>

Hasta agua de sanitarios usaban para producir licor adulterado en Antioquia. (2016, El

Espectador, pp. n/a. Recuperado

de <http://ezproxy.umng.edu.co:2048/login?url=https://search-proquest-com.ezproxy.umng.edu.co/docview/1812251607?accountid=30799>

Incautan 6 mil botellas para envasar licor adulterado. (2015, El Espectador, pp. n/a. Recuperado

de <http://ezproxy.umng.edu.co:2048/login?url=https://search-proquest-com.ezproxy.umng.edu.co/docview/1746632596?accountid=30799>

Industria licorera nacional: (2019). *Portafolio*, Recuperado

de <http://ezproxy.umng.edu.co:2048/login?url=https://search-proquest-com.ezproxy.umng.edu.co/docview/2220177100?accountid=30799>

Industria de licores perdió US\$ 1.391 millones en 2014 por mercado ilegal. (2015, El

Espectador, pp. n/a. Recuperado

INCUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LICORES

de <http://ezproxy.umng.edu.co:2048/login?url=https://search-proquest-com.ezproxy.umng.edu.co/docview/1730301402?accountid=30799>

Ramírez, Carlos Andrés Meza. (2014). Monopolio de licores y proscripción de destilados ilegales en Colombia*. *Antípoda: Revista de Antropología y Arqueología*, (19), 69-91.

Recuperado de <http://ezproxy.umng.edu.co:2048/login?url=https://search-proquest-com.ezproxy.umng.edu.co/docview/1556066525?accountid=30799>

Recomendaciones para que no lo engañen con licor adulterado. (2016, *El Espectador*, pp. n/a.

Recuperado de <http://ezproxy.umng.edu.co:2048/login?url=https://search-proquest-com.ezproxy.umng.edu.co/docview/1850204779?accountid=30799>

Regulación del mercado de licores: el adefesio que no cambió. (2015). *Portafolio*, n/a.

Recuperado de <http://ezproxy.umng.edu.co:2048/login?url=https://search-proquest-com.ezproxy.umng.edu.co/docview/1666992836?accountid=30799>

Rolloz. (2015, 'Sorbo' del mercado ilegal de licores vale US\$ 1.549 millones: La participación de los ilegales en mercado de licores llega a un 26 % por, entre otras causas, altos impuestos, normas laxas y bandas criminales. *El Tiempo*, pp. n/a. Recuperado

de <http://ezproxy.umng.edu.co:2048/login?url=https://search-proquest-com.ezproxy.umng.edu.co/docview/1691987262?accountid=30799>

Rolloz. (2015, 'Sorbo' del mercado ilegal de licores vale US\$ 1.549 millones: La participación de los ilegales en mercado de licores llega a un 26 % por, entre otras causas, altos impuestos, normas laxas y bandas criminales. *El Tiempo*, pp. n/a. Recuperado

from <http://ezproxy.umng.edu.co:2048/login?url=https://search-proquest-com.ezproxy.umng.edu.co/docview/1691987262?accountid=30799>

INCUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LICORES

Sectores público y privado van contra mercado ilegal de bebidas. (2017, Notimex, pp. n/a.

Recuperado de <http://ezproxy.umng.edu.co:2048/login?url=https://search-proquest-com.ezproxy.umng.edu.co/docview/1938622004?accountid=30799>

Vladimir Vega Falcón, & Srta Daysi Karina Lluglla Jácome. (2019). el Balanced Scorecard

como herramienta de gestión organizacional / The Balanced Scorecard as an

organizational management tool. Revista científica Ecociencia, 6(2), n/a. Recuperado

de <http://ezproxy.umng.edu.co:2048/login?url=https://search-proquest-com.ezproxy.umng.edu.co/docview/2229280653?accountid=30799>